

# Coachchecklist Klantreizen bij de Overheid

Deze checklist helpt de klantreisregisseur en de coach samen te werken.

## 1. Start

- Kennismaken
- Aanleiding klantreis bespreken
- Proces (6 stappen) en gewenste planning van stap 2, 3 en 5 doornemen\*
- Gespreksleidraad intake\* en scoping doornemen

## 2. Intake en scoping met opdrachtgever

- Intake en scoping met opdrachtgever bijwonen
- Reflecteren op het intake gesprek en de uitgewerkte scoping doornemen
- Coachee prikt datum werksessie

## 3. Klantreiswerksessie

- Deelnemerslijst doornemen
- Deelnemers werksessie uitnodigen\*
- Deelnemers aan de werksessie op de e-learning attenderen
- Casus CBR-instructies\* (Optioneel: facilitatiehandboek\* doornemen)
- Draaiboek van de werksessie bespreken
- Klantreiswerksessie bijwonen

## 4. Uitwerking klantreis

- Templates voor uitwerking delen (PowerPoint, Excel)\*
- Uitgewerkte klantreis bespreken
- Resultaten van de klantreiswerksessie met de deelnemers delen en ze bedanken
- Oefenen presentatieresultaten en advies

## 5. Oplevering klantreis

- Klantreis en advies delen met de opdrachtgever
- Evalueren en vervolgstappen met coachee en opdrachtgever bepalen

## 6. Evalueren van de klantreis

Een asterisk (\*) betekent dat er op Pleio documenten te vinden zijn bij de stap. Scan de QR-code om direct naar de bestanden te gaan. Je bent via de mail al uitgenodigd voor onze Pleio-omgeving. Heb je die uitnodiging niet gehad? Neem dan contact op met Tessa via [Tessa.sneller@ictu.nl](mailto:Tessa.sneller@ictu.nl).

